



Аппарат Администрации Ненецкого автономного округа

ПРИКАЗ

от 03 октября 2017 г. № 78

**О Единой системе взаимодействия
исполнительных органов государственной власти
Ненецкого автономного округа, органов местного
самоуправления муниципальных образований
Ненецкого автономного округа с населением
Ненецкого автономного округа**

В соответствии с распоряжением губернатора Ненецкого автономного округа от 28.09.2017 № 339-рг «О создании Единой системы взаимодействия исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований Ненецкого автономного округа с населением Ненецкого автономного округа» в целях внедрения современных механизмов открытости деятельности органов государственной власти, развития системы информационного взаимодействия между гражданами, исполнительными органами государственной власти Ненецкого автономного округа и органами местного самоуправления муниципальных образований Ненецкого автономного округа ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать Единую систему взаимодействия исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований Ненецкого автономного округа с населением Ненецкого автономного округа (далее – Единая система).

2. Утвердить Положение о Единой системе взаимодействия исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований Ненецкого автономного округа с населением Ненецкого автономного округа согласно Приложению (далее – Положение).

3. Определить:

1) Аппарат Администрации Ненецкого автономного округа оператором Единой системы;

2) казенное учреждение Ненецкого автономного округа «Ненецкий информационно-аналитический центр» администратором Единой системы.

4. Казенному учреждению Ненецкого автономного округа «Ненецкий информационно-аналитический центр» обеспечить ввод Единой системы в эксплуатацию в срок не позднее 1 ноября 2017 года.

5. Руководителям исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа:

1) в срок до 15 октября 2017 года определить должностных лиц, ответственных за организацию представления ответов в Единую систему;

2) обеспечить подготовку ответов на сообщения, поступающие в Единую систему, а также актуализацию справочных данных согласно Положению.

6. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Ненецкого автономного округа:

1) в срок до 15 октября 2017 года определить должностных лиц, ответственных за организацию представления ответов в Единую систему;

2) осуществлять подготовку ответов на сообщения, поступающие в Единую систему, согласно Положению.

7. Финансирование мероприятий по обеспечению функционирования Единой системы осуществлять за счет средств окружного бюджета в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных государственной программой Ненецкого автономного округа «Информационное общество Ненецкого автономного округа», утвержденной постановлением Администрации Ненецкого автономного округа от 22.10.2014 № 403-п, и государственной программой Ненецкого автономного округа «Реализация региональной политики Ненецкого автономного округа в сфере международных, межрегиональных и межнациональных отношений, развития гражданского общества и информации», утвержденной постановлением Администрации Ненецкого автономного округа от 15.10.2014 № 390-п.

8. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Первый заместитель губернатора
Ненецкого автономного округа –
руководитель Аппарата Администрации
Ненецкого автономного округа



М.В. Васильев

Приложение
к приказу Аппарата Администрации
Ненецкого автономного округа
от 03.10.2017 № 78
«О Единой системе взаимодействия
исполнительных органов
государственной власти Ненецкого
автономного округа, органов местного
самоуправления муниципальных
образований Ненецкого автономного
округа с населением Ненецкого
автономного округа»

Положение
о Единой системе взаимодействия исполнительных органов
государственной власти Ненецкого автономного округа, органов местного
самоуправления муниципальных образований Ненецкого автономного округа
с населением Ненецкого автономного округа

Раздел I
Общие положения

1. Настоящее Положение о Единой системе взаимодействия исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований Ненецкого автономного округа с населением Ненецкого автономного округа (далее соответственно – Положение, Единая система) определяет цели создания Единой системы, ее назначение, полномочия, права и обязанности участников информационного взаимодействия, порядок приема и обработки сообщений, поступающих в Единую систему.

2. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

1) Интернет-портал – ресурс в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), размещенный по адресу: narod83.ru, посредством которого осуществляется прием и обработка сообщений, поступающих от пользователей Единой системы;

2) сообщение – телефонный вызов или электронное сообщение, поступившее в Единую систему от пользователя Единой системы;

3) телефонный вызов – информация в устной форме, поступившая в Единую систему на единый телефонный номер;

4) электронное сообщение – информация в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы (скан-образы) документов и т.д.), направленная пользователем в Единую систему посредством Интернет-портала;

5) пользователь Единой системы – физическое или юридическое лицо, направившее сообщение в Единую систему;

6) обработка электронных сообщений, телефонных вызовов – анализ, проверка сообщений пользователей Единой системы и ответов на них, а также подготовка ответов исполнительными органами государственной власти Ненецкого

автономного округа, органами местного самоуправления муниципальных образований Ненецкого автономного округа и направление их пользователям или модератору Единой системы;

7) пользователь Интернет-портала – пользователь сети «Интернет», прошедший процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА) и авторизованный на Интернет-портале;

8) авторизация на Интернет-портале – процедура подтверждения прав пользователя при совершении действий на Интернет-портале;

9) ответ органа власти, органа местного самоуправления – устный, письменный (оформленный в виде текста в электронном виде) и (или) иной комментарий (включая фотографии, электронные образы (скан-образы) документов и т.д.), подготовленный исполнительным органом государственной власти Ненецкого автономного округа, органом местного самоуправления муниципального образования Ненецкого автономного округа;

10) личный кабинет – персональный раздел Интернет-портала, доступ к которому осуществляется с использованием логина и пароля, предоставляющий возможности для работы с информацией, размещаемой на Интернет-портале;

11) публикация – размещение на Интернет-портале информации, переданной пользователями Интернет-портала и исполнительными органами государственной власти Ненецкого автономного округа, органами местного самоуправления муниципальных образований Ненецкого автономного округа, для общего доступа;

12) справочные данные – контактные данные, информация о режимах работы исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований Ненецкого автономного округа, их структурных подразделениях и иные сведения, касающиеся деятельности указанных органов.

3. Сообщения, обрабатываемые в Единой системе, обращения граждан не являются и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением.

Раздел II

Цели создания и назначение Единой системы

4. Целью создания Единой системы является внедрение современных информационно-коммуникационных технологий при взаимодействии граждан, проживающих на территории Ненецкого автономного округа, с исполнительными органами государственной власти Ненецкого автономного округа, органами местного самоуправления муниципальных образований Ненецкого автономного округа (далее соответственно – органы власти, органы местного самоуправления) путем предоставления гражданам дополнительных возможностей по направлению сообщений по вопросам деятельности органов власти, органов местного самоуправления и оперативного получения на них ответов.

5. Единая система предназначена для приема, обработки и ответов на сообщения, поступающие на единый телефонный номер 8-800-301-0083

и Интернет-портал.

6. Единая система может использоваться для проведения органами власти, органами местного самоуправления опросов граждан, проживающих на территории Ненецкого автономного округа, в том числе для оценки удовлетворенности населения Ненецкого автономного округа организацией транспортного обслуживания, качеством автомобильных дорог, жилищно-коммунальными услугами: уровнем организации теплоснабжения (снабжения населения топливом), водоснабжения (водоотведения), электроснабжения, газоснабжения в муниципальных образованиях Ненецкого автономного округа, решением иных вопросов органами власти, органами местного самоуправления на территории Ненецкого автономного округа (далее – опросы).

Раздел III

Участники информационного взаимодействия

7. Участниками информационного взаимодействия являются:

- 1) оператор Единой системы;
- 2) администратор Единой системы;
- 3) модератор Единой системы;
- 4) органы власти, органы местного самоуправления;
- 5) пользователи Единой системы.

8. Оператор Единой системы:

- 1) определяет общую стратегию развития Единой системы;
- 2) координирует действия администратора и модератора Единой системы;
- 3) определяет технические требования к Единой системе;
- 4) определяет требования к защите информации в Единой системе, включая персональные данные пользователей Единой системы, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) организует осуществление защиты персональных данных пользователей в Единой системе.

9. Администратор Единой системы обеспечивает:

- 1) функционирование Единой системы;
- 2) защиту информации, обрабатываемой в Единой системе, включая персональные данные пользователей, указанные в сообщениях, в соответствии с требованиями, установленными оператором Единой системы.

10. Модератором Единой системы является казенное учреждение Ненецкого автономного округа «Аппарат по обеспечению деятельности Уполномоченных и Общественной палаты Ненецкого автономного округа».

11. Модератор Единой системы:

1) размещает в Единой системе справочную, новостную и иную общедоступную информацию;

2) обеспечивает прием и обработку сообщений, поступающих в Единую систему в порядке, установленном настоящим Положением;

3) определяет по согласованию с заинтересованными органами власти, органами местного самоуправления состав справочных данных, размещаемых указанными органами в Единой системе;

4) консультирует пользователей Единой системы по вопросам функционирования Единой системы.

12. Органы власти, органы местного самоуправления:

1) готовят ответы на сообщения пользователей Единой системы в порядке, установленном настоящим Положением;

2) обеспечивают актуализацию справочных данных, размещенных на Интернет-портале.

13. Взаимодействие между оператором, модератором Единой системы и органами власти, органами местного самоуправления осуществляется с использованием личных кабинетов.

14. Пользователи Единой системы:

1) направляют сообщения в Единую систему в соответствии с настоящим Положением;

2) с использованием сервисов Интернет-портала дают оценку ответам органов власти, органов местного самоуправления, полученным на сообщения, а также голосуют в поддержку сообщений в порядке, установленном настоящим Положением.

Раздел IV

Требования к сообщениям, поступающим в Единую систему

15. Все сообщения, поступающие в Единую систему, должны соответствовать Правилам модерации сообщений, являющимся Приложением к настоящему Положению (далее – Правила модерации).

16. Содержание электронного сообщения, направляемого в Единую систему посредством Интернет-портала, должно соответствовать категории, содержащейся на Интернет-портале.

17. Электронное сообщение пользователя Интернет-портала должно содержать:

1) фамилию, имя, отчество, адрес и контактный телефон пользователя Единой системы;

2) информацию в текстовой или иной форме (включая фотографии, скан-образы документов и т.д.) по вопросу, относящемуся к компетенции органа власти или органа местного самоуправления;

3) дату, время и место, с которыми связана информация, указанная в электронном сообщении.

18. Сообщение пользователя Единой системы, направляемое посредством телефонного вызова, должно содержать:

1) фамилию, имя, отчество, адрес и контактный телефон пользователя Единой системы, способ направления ответа на сообщение;

2) информацию в устной форме по вопросу, относящемуся к компетенции органа власти или органа местного самоуправления;

3) дату, время и место, с которыми связана информация, указанная в сообщении.

19. Пользователь Интернет-портала вправе дополнительно указать в электронном сообщении иные обстоятельства, имеющие, по мнению пользователя Единой системы, значение для обработки информации, указанной в электронном сообщении.

20. При размещении электронного сообщения на Интернет-портале

пользователь Интернет-портала указывает, является ли его электронное сообщение публичным.

В случае если пользователь Интернет-портала не указал, что его электронное сообщение является публичным, оно считается непубличным.

21. Публичность электронного сообщения означает возможность любого пользователя Интернет-портала ознакомиться с содержанием электронного сообщения и ответом на него, а также проголосовать в поддержку такого электронного сообщения (далее – публичные электронные сообщения).

22. Непубличное электронное сообщение и ответ на него не могут быть доступными для ознакомления другим пользователям Интернет-портала, а также в отношении таких электронных сообщений и ответов не может быть осуществлено голосование (далее – непубличные электронные сообщения).

23. Помимо электронных сообщений, указанных в абзаце втором пункта 19 настоящего Положения, непубличными являются электронные сообщения, содержащие:

1) персональные данные или иные сведения конфиденциального характера, относящиеся к иному лицу, указанные пользователем Единой системы в сообщении;

2) сведения категорий сообщений «Экстремизм, конфликты на религиозной и национальной почве», «Противодействие коррупции», иные сведения, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации отнесены к категории информации конфиденциального характера.

Раздел V

Обработка сообщений, поступающих в Единую систему

24. Сообщения, направленные в Единую систему, поступают модератору Единой системы для обработки.

25. В процессе обработки телефонного вызова модератор Единой системы осуществляет одно из следующих действий:

1) самостоятельно дает ответ на сообщение в случае, если для рассмотрения сообщения не требуется его передача в орган власти или орган местного самоуправления;

2) фиксирует телефонный вызов и суть сообщения, регистрирует его на Интернет-портале и передает через личный кабинет сообщение в орган власти, орган местного самоуправления для подготовки ответа в соответствии с настоящим Положением.

26. По итогам обработки поступившего электронного сообщения модератор Единой системы принимает одно из следующих решений:

1) о регистрации непубличного электронного сообщения в Единой системе;

2) о регистрации публичного электронного сообщения в Единой системе и его публикации на Интернет-портале;

3) об отказе в регистрации электронного сообщения в Единой системе.

27. В случае принятия решения о регистрации непубличного электронного сообщения в Единой системе оно регистрируется и направляется модератором Единой системы в личный кабинет органа власти, органа местного самоуправления для подготовки ответа в соответствии с настоящим Положением.

В личный кабинет пользователя Единой системы направляется уведомление о регистрации электронного сообщения в Единой системе.

28. В случае принятия решения о регистрации публичного электронного сообщения в Единой системе и его публикации на Интернет-портале оно регистрируется, публикуется модератором Единой системы на Интернет-портале и направляется в личный кабинет органа власти, органа местного самоуправления, для подготовки ответа в соответствии с настоящим Положением.

В личный кабинет пользователя направляется уведомление о регистрации электронного сообщения в Единой системе и его публикации на Интернет-портале.

29. Основаниями для принятия решения об отказе в регистрации электронного сообщения, поступившего на Интернет-портал, являются:

- 1) несоответствие содержания электронного сообщения пользователя категории, содержащейся на Интернет-портале;
- 2) несоответствие электронного сообщения Правилам модерации.

30. В случае принятия решения об отказе в регистрации электронного сообщения в Единой системе в личный кабинет пользователя Единой системы направляется уведомление об отказе в регистрации электронного сообщения с указанием причины отказа.

31. При обработке электронного сообщения, содержащего сведения, указанные в пункте 23 настоящего Положения, модератор Единой системы устанавливает статус непубличного электронного сообщения.

В личный кабинет пользователя направляется уведомление об установлении статуса непубличного электронного сообщения с указанием причины.

32. Регистрация электронных сообщений, публикация публичных электронных сообщений на Интернет-портале или направление в личный кабинет пользователя уведомления об отказе в регистрации электронного сообщения осуществляется в срок, не превышающий 2 рабочих дней со дня поступления электронного сообщения в Единую систему.

В случае если сообщение поступает в нерабочее время (праздничные и (или) выходные дни), то днем поступления сообщения в Единую систему считается ближайший рабочий день, следующий за днем фактического поступления сообщения в Единую систему.

Раздел VI

Представление ответов на сообщения, поступающие в Единую систему

33. Представление ответов на сообщения пользователей осуществляется органами власти, органами местного самоуправления с использованием личных кабинетов, за исключением случаев, установленных настоящим Положением.

34. В случаях, предусмотренных настоящим Положением, представление ответов на сообщения пользователей осуществляется модератором Единой системы самостоятельно.

35. Орган власти, орган местного самоуправления, получивший сообщение пользователя Единой системы, готовит на него ответ и направляет его в Единую систему в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня регистрации сообщения в соответствии с настоящим Положением.

36. В зависимости от результата рассмотрения ответ на сообщение должен содержать информацию о решении вопроса, указанного в сообщении, либо о планируемых сроках и мерах, принятых для решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, установленный для обработки сообщения и представления ответа на него), либо обоснование невозможности решения вопроса.

37. В случае если ответ содержит информацию о планируемых сроках решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, установленный для обработки сообщения и представления ответа на него), то по наступлению указанного в ответе планируемого срока в личный кабинет органа власти, органа местного самоуправления средствами Единой системы автоматически направляется уведомление о необходимости подготовки дополнительного ответа на сообщение пользователя.

Орган власти, орган местного самоуправления готовит дополнительный ответ в порядке и сроки, установленные настоящим Положением.

38. Ответы на сообщения, поступившие путем телефонного вызова, даются в письменном виде в электронной форме или устном виде в порядке и сроки, установленные настоящим Положением.

39. К ответу на электронное сообщение могут прикрепляться электронные образы (скан-образы) документов и (или) фотографии, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в сообщении.

40. Ответ на публичное электронное сообщение, поступившее на Интернет-портал, публикуется на Интернет-портале.

41. Пользователь получает уведомление о рассмотрении сообщения, публикации ответа в личном кабинете.

Раздел VII

Обратная связь пользователей Единой системы

42. Пользователь может дать оценку ответа, полученного на сообщение, в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

43. При поступлении телефонного вызова в Единую систему оценка ответа на сообщение может быть дана пользователем по окончании телефонного разговора с модератором Единой системы.

44. Пользователь может дать оценку ответу, полученному на электронное сообщение, посредством выбора на Интернет-портале одного из вариантов: «удовлетворен ответом» или «не удовлетворен ответом».

45. При выборе варианта «не удовлетворен ответом» пользователь в обязательном порядке указывает конкретные замечания, требующие доработки. В случае отсутствия замечаний функция «не удовлетворен ответом» не активируется.

46. В случае негативной оценки ответа электронное сообщение повторно направляется модератором Единой системы в личный кабинет органа власти, органа местного самоуправления на доработку с указанием замечаний, требующих доработки.

47. Срок обработки электронного сообщения органом власти, органом местного самоуправления при отправлении ответа на доработку составляет 8 рабочих дней со дня получения замечаний.

48. Пользователь уведомляется о направлении ответа на доработку в личном кабинете.

49. Электронное сообщение может направляться в орган власти, орган местного самоуправления повторно для подготовки ответа не более двух раз.

50. Повторная подготовка ответа на электронное сообщение осуществляется в общем порядке, установленном разделами V и VI настоящего Положения.

51. Пользователь может проголосовать в поддержку любого публичного электронного сообщения с использованием сервисов Интернет-портала.

52. Пользователь может проголосовать в поддержку одного публичного электронного сообщения только один раз.

Раздел VIII

Результаты рассмотрения сообщений

53. В рамках Единой системы формируется статистическая и аналитическая информация о деятельности органов власти, органов местного самоуправления по обработке сообщений и подготовке на них ответов (далее – статистическая и аналитическая информация).

54. Модератор Единой системы ежемесячно в срок не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным, направляет оператору Единой системы статистическую и аналитическую информацию о характере содержания сообщений, включая ответы на них, а также о результатах опросов пользователей, проводимых с использованием Единой системы.

Приложение
к Положению о Единой системе
взаимодействия исполнительных
органов государственной власти
Ненецкого автономного округа, органов
местного самоуправления
муниципальных образований Ненецкого
автономного округа с населением
Ненецкого автономного округа,
утвержденному приказом Аппарата
Администрации Ненецкого автономного
округа от 03.10.2017 № 78

Правила модерации сообщений

1. Настоящие Правила модерации сообщений (далее – Правила) определяют требования к содержанию сообщений, направляемых в Единую систему взаимодействия исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований Ненецкого автономного округа с населением Ненецкого автономного округа (далее – Единая система).

2. Все сообщения, включая телефонные вызовы, направляются на русском языке.

3. Сообщения, направляемые в Единую систему, не могут содержать:
нецензурные выражения;

сообщения личного характера;
информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, языковому, религиозному, социальному, политическому признакам; ущемление прав национальных меньшинств, несовершеннолетних, призывающую к причинению им или их имуществу вреда (ущерба) в любой форме;

обвинения и (или) оскорбления в адрес других пользователей, органов государственной власти и местного самоуправления, иных лиц;

угрозы совершения действий, которые способны нанести вред и (или) ущерб другим пользователям, органам государственной власти, органам местного самоуправления, иным лицам;

информацию, распространяемую в коммерческих либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования Единой системы;

информацию по вопросу, на который пользователю ранее был дан ответ о невозможности или условиях решения вопроса, содержащегося в сообщении (за исключением случаев повторного направления сообщения на доработку в порядке, установленном пунктом 45 Положения о Единой системе);

информацию по вопросам, относящимся к компетенции федеральных органов государственной власти.

4. Помимо требований, предусмотренных пунктом 3 Правил, сообщение, поступившее на Интернет-портал, не может содержать:

описание в одном сообщении нескольких вопросов по разным категориям, содержащимся на Интернет-портале;

противоречивую и (или) требующую уточнения информацию о местонахождении объекта, указанного в сообщении.

5. Фотографии, прикрепляемые пользователями к электронному сообщению на Интернет-портале, должны быть выполнены в форматах *jpg, *png, *tiff.

6. К одному сообщению, поступившему на Интернет-портал, можно прикрепить не более 10 фотографий общим объемом не более 20 Мб.

7. Не допускается направление фотографий, требующих редактирования, в частности, переверачивания, кадрирования или приближения.

8. Основанием для отказа в регистрации сообщения является любое нарушение требований, предусмотренных Правилами.
